



santé  
famille  
retraite  
services

# La Gestion des Grands Comptes en MSA

*Dominique Gential, Directeur de la Coordination du Réseau*

**11<sup>e</sup> convention AMARC**  
Vendredi 21 septembre 2007





# La MSA, organisme de protection sociale

*Une protection sociale professionnelle au service du monde agricole  
(4 millions de citoyens)*

## **Agriculture et territoire**

⇒ **la MSA conjugue - performance et *proximité***

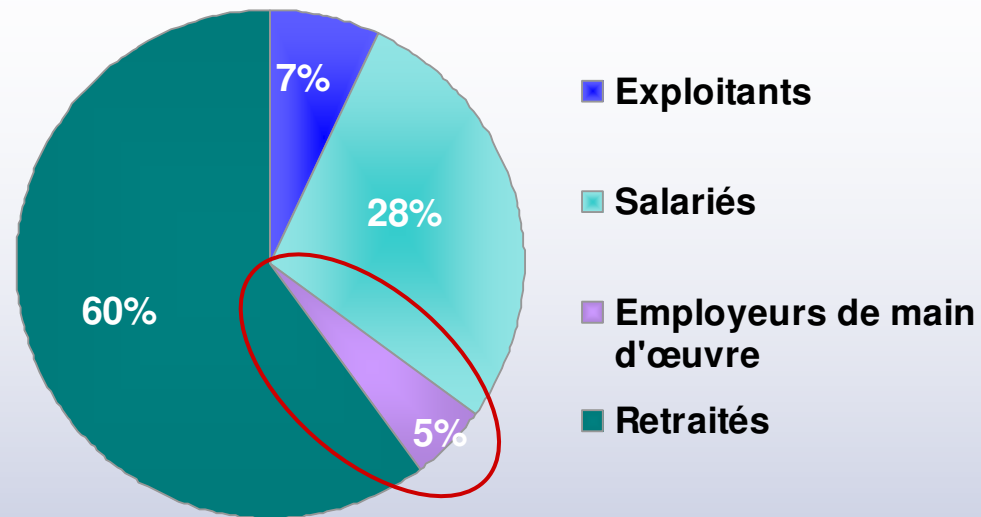
- *maillage territorial,*
- *innovation sociale.*

## **Agriculture et autonomie**

**Réseau de 54 caisses** ⇒ **bien adapté aux exploitations et aux petites entreprises qui en découlent, implantées sur un territoire donné.**



# La population couverte en MSA



***Pourquoi choisir comme **cible privilégiée** les **entreprises agricoles** ?***

# Pourquoi les entreprises agricoles ?

**Des raisons :**

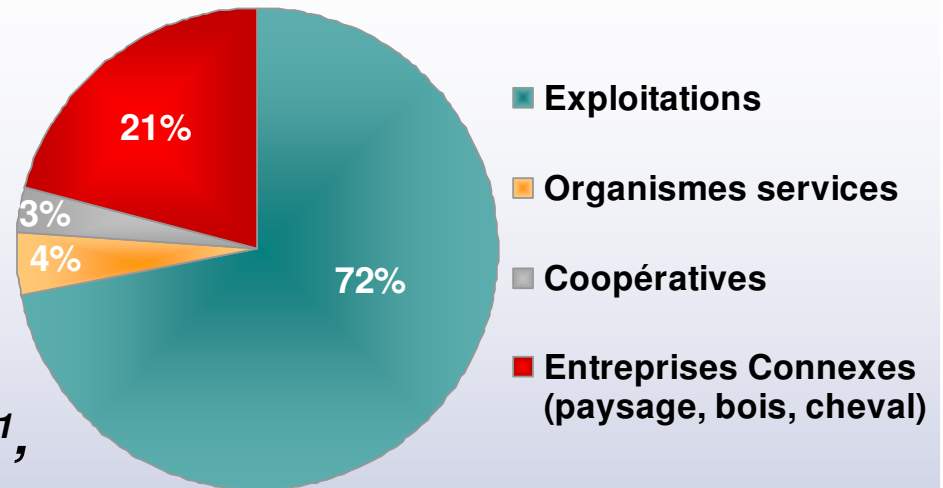
- **Économiques :**

✓ 210 000 employeurs<sup>1</sup>

✓ 715 400 personnes salariées<sup>1</sup>,

✓ 600 entreprises de plus de 100 salariés.

⇒ apport de cotisations salariales et patronales.



- **Enjeux de fidélisation** : la cible la moins captive et la plus exigeante.

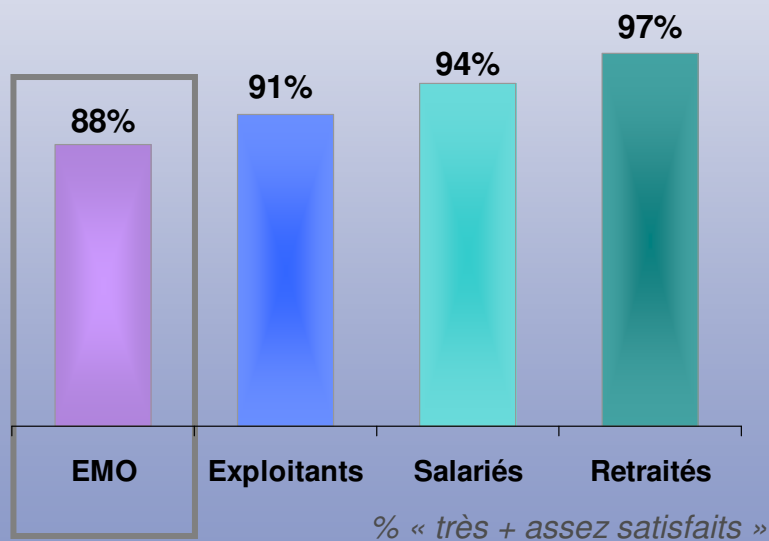
- **Et donc de satisfaction...**

<sup>1</sup> données issues du rapport d'activité 2006.

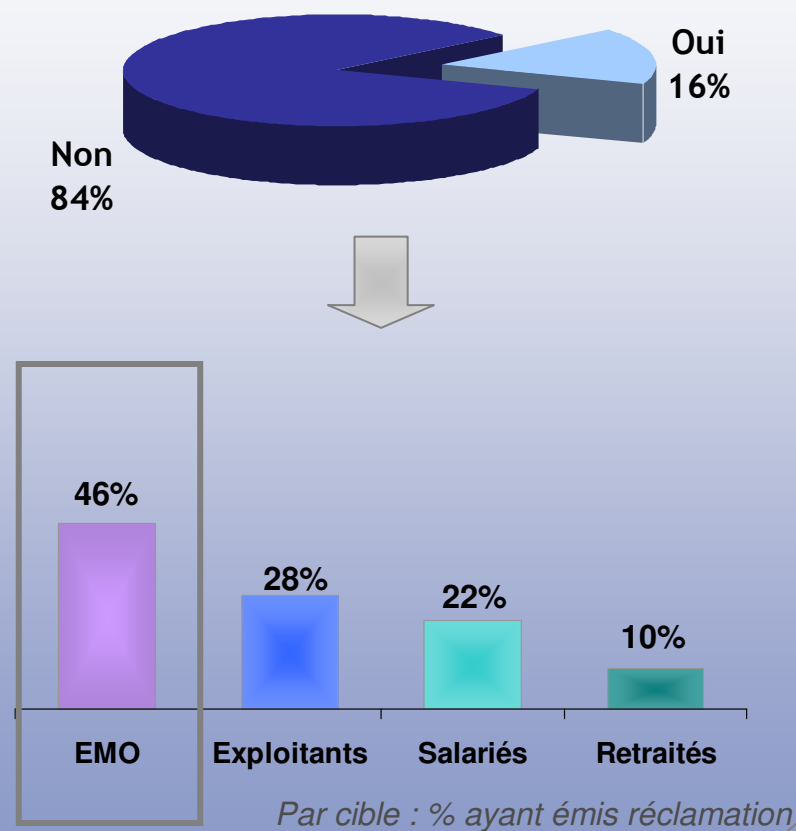
# Les employeurs, la cible la moins satisfaite... ... qui émet le plus de réclamations.

Enquête de satisfaction menée par IPSOS – terrain en novembre et décembre 2005

**Satisfaction globale :** De façon générale, le service rendu par votre MSA est...



Au cours de ces 2 dernières années, avez-vous fait une **réclamation** auprès de l'un de nos services ?



***Faire de l'entreprise un client privilégié de la MSA.***

- ⇒ ***Disposer d'avantages concurrentiels : qualité du service rendu, conseil et accompagnement personnalisé,***
- ⇒ ***Développer une logique « gagnant / gagnant », passer d'une relation administrative à une dimension interactive et partenariale.***

***Réflexion alimentée par l'analyse des remarques ou réclamations (émanant des entreprises, ou remontées par les élus, le personnel MSA).***

***Une cible aux préoccupations spécifiques : les entreprises « Grands Comptes ».***

# Les grands comptes en MSA : qui sont-ils ?

## 1 - Organismes Professionnels Agricoles (OPA)



⇒ Des entreprises présentes au niveau local, régional et national.

## 2 - Entreprises de plus de 50 salariés dépendant d'une seule MSA.

⇒ Dispersion géographique limitée.

## 3 - Entreprises pluri-établissements relevant de plusieurs MSA



⇒ Implantation sur plusieurs départements.



## Les grands comptes en MSA : combien sont-ils ?

|  | Nombre d'entreprises concernées | Nombre de salariés |
|--|---------------------------------|--------------------|
| <b>OPA</b>   | 6 600 entreprises               | 202 200 salariés   |
| <b>Plus de 50 salariés dépendant d'une seule MSA.</b>  | 1 050 entreprises               | 168 000 salariés   |
| <b>Pluri-établissements relevant de plusieurs MSA.</b> | 1 500 entreprises               | 129 000 salariés   |



**4% des entreprises gérées en MSA**

**67% des salariés agricoles !**

## Des « pépins » aux « pépites »...

*D'une pierre deux coups .... d'un service deux satisfaits :*



*Les employeurs : DRH,  
responsables paye, etc...*



*Les salariés et leur famille*





- ⇒ **Dispositif de lieu unique de cotisations quel que soit le lieu de travail des salariés**
  - **Coordination entre caisses locales.**
- ⇒ **En maintenant la proximité par une approche personnalisée :**
  - **Création d'un poste de référent unique dédié à chaque client.**
- ⇒ **En favorisant l'utilisation des nouvelles technologies :**
  - **Développement des services sécurisés sur internet.**
- ⇒ **En proposant souplesse et innovation :**
  - **Test de nouvelles modalités de déclaration avec des entreprises volontaires.**



- ⇒ **Diffusion d'une information ciblée, adaptée à la population de l'entreprise, favorisant l'accès des salariés à leurs droits :**
  - **Sessions d'information en partenariat avec l'entreprise.**
- ⇒ **Simplification pour les salariés (et l'entreprise) :**
  - **Actions de Santé Sécurité au Travail dans chaque entreprise volontaire.**
- ⇒ **Mise en place d'offres au bénéfice réciproque des salariés et des entreprises :**
  - **Conciliation vie privée / vie personnelle,**
  - **Aide à la reconversion professionnelle / reconnaissance des acquis de l'expérience,**
  - **Maintien dans l'entreprise de personnes en situation de handicap.**



## L'impact en caisse de MSA

- ⇒ **Évolution culturelle : transformer les adhérents « captifs » en clients militants** : Faire de l'écoute des clients un terreau pour identifier de nouvelles approches, de nouvelles offres, ou « la façon » de rendre le service.
- ⇒ **Renforcer les synergies inter-caisses** : un interlocuteur unique identifié par chaque client « grand compte », proposer et diffuser la même offre sur tout le territoire...
- ⇒ **En cours de réflexion : l'opportunité d'une démarche de certification de service, afin**
  - ✓ d'assurer au client un **service homogène et de qualité sur le territoire,**
  - ✓ de **valoriser l'action des caisses sur une des forces de la MSA, le relationnel.**



---

**santé**

---

**famille**

---

**retraite**

---

**services**

---